

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในช่วงหลายทศวรรษที่ผ่านมา รูปแบบการให้บริการของภาครัฐมักเป็นแบบรวมศูนย์กลางไว้ที่หน่วยงานแม่ในปัจจุบันภาครัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะพยายามสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาประเทศและชุมชน ให้ความสำคัญเห็นต่อบริการสาธารณะ แต่ก็ยังไม่มีมีการพัฒนาระบบการวัดประสิทธิภาพของการบริการสาธารณะโดยการมีส่วนร่วมของประชาชนอย่างเป็นระบบเท่าที่ควร ช่องว่างของระบบและข้อมูลดังกล่าวนำมาซึ่งการให้บริการสาธารณะที่ยังไม่ทั่วถึงในทุกกลุ่มของประชาชน คุณภาพของการให้บริการที่รัฐให้แก่กลุ่มคนยากจนและคนที่มีฐานะดียังมีความเหลื่อมล้ำ และในหลายส่วนรัฐยังเป็นศูนย์กลางในการตัดสินใจในเรื่องการจัดบริการสาธารณะ เพื่อให้การจัดบริการสาธารณะมีคุณภาพ และสนองต่อความต้องการของประชาชนทุกกลุ่มในสังคมไทย จำเป็นอย่างยิ่งที่ประชาชนในสังคมไทยทุกกลุ่มทั้งในส่วนกลางและส่วนท้องถิ่นจะเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการของการตัดสินใจ เพื่อผู้ที่กำหนดนโยบายจะได้สนองต่อความต้องการได้ตรงประเด็น เพื่อให้การบริการสาธารณะที่รัฐจัดให้แก่ประชาชนมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (สถาบันพระปกเกล้า, 2550 : 2) โดยที่การให้บริการสาธารณะใดๆ จะตอบสนองความต้องการของประชาชนได้มากน้อยเพียงใดสามารถวัดได้จากความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะในด้านต่างๆ (อัญญา โทมูญ, 2535: 20)

เทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ที่มีวิวัฒนาการในประเทศไทยมาช้านาน กล่าวคือในช่วงการเปลี่ยนแปลงการปกครองในสมัยรัชกาลที่ 7 รัฐบาลคณะราษฎรได้มีนโยบายกระจายอำนาจไปสู่ท้องถิ่นตามแบบตะวันตกจึงได้กำหนดให้มีการบริหารราชการ 3 ส่วน คือ ราชการบริหารส่วนกลาง บริหารส่วนภูมิภาค และราชการบริหารส่วนท้องถิ่น การปกครองตนเองโดยรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Self Government) เป็นจุดมุ่งหมายสำคัญอย่างหนึ่งในการพัฒนาประเทศ และมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการบริหารงานพัฒนาชนบท ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อให้ท้องถิ่นสามารถพึ่งตนเองได้อย่างมี

ประสิทธิภาพ ทั้งยังเป็นศูนย์กลางในการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง อันเป็นการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่ท้องถิ่น และประเทศชาติโดยรวม เทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่มีการกระจายอำนาจการปกครองมากที่สุดตาม

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 เทศบาลแบ่งเป็น 3 ประเภท ได้แก่ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และ เทศบาลนคร โดยมีโครงสร้างการบริหารงานประกอบด้วย ฝ่ายนิติบัญญัติ คือ สภาเทศบาลและฝ่ายบริหาร คือนายกเทศมนตรี ฝ่ายนิติบัญญัติ สมาชิกสภาเทศบาลมาจากการเลือกตั้ง จำนวนสมาชิกแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับประเภทของเทศบาล ทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติคือพิจารณาออกกฎหมายท้องถิ่น ซึ่งเรียกว่า "เทศบัญญัติ" รวมทั้งพิจารณาให้ความเห็นชอบแผนงาน โครงการพัฒนาเทศบาล ฝ่ายบริหาร มีนายกเทศมนตรีคนหนึ่ง เลือกตั้งโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาลและนายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีซึ่งมิใช่สมาชิกสภาเทศบาลเป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารราชการของเทศบาลตามที่นายกเทศมนตรีมอบหมายได้ (สมพล พงษ์พิพัฒน์, 2545: 67)

เทศบาลจะมีบทบาทหน้าที่สำคัญเหมือนกัน คือการให้บริการสาธารณะเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อย การบำรุงทางน้ำทางบก การรักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อย การป้องกันและระงับโรคติดต่อ การจัดให้มีเครื่องมือเครื่องใช้ในการดับเพลิง การจัดให้มีสถานพยาบาล การจัดให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ เป็นต้น โดยการบริการสาธารณะแต่ละประเภท เทศบาลแต่ละแห่งจะจัดให้เป็นบริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับสภาพพื้นที่ของเทศบาล งบประมาณ และนโยบายของแต่ละเทศบาล อย่างไรก็ตามในการบริหารกิจการเทศบาลมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องทราบความคิดเห็นของประชาชน ในการปฏิบัติงานตามกิจกรรมโครงการต่างๆ ที่เทศบาลได้กำหนดขึ้น เพื่อที่จะได้นำแนวคิดของประชาชนมาปรับปรุง พัฒนาการดำเนินงานของเทศบาลให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และที่สำคัญสอดคล้องกับสภาพปัญหา และความต้องการของประชาชน ซึ่งเป็นวิธีการหนึ่งในการให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนของเทศบาล ให้มีผลต่อการพัฒนาความเป็นอยู่ของประชาชนให้มีวิถีชีวิตอยู่ดี กินดีต่อไป เป็นภารกิจหน้าที่ของนายกเทศมนตรี ที่จะต้องรับผิดชอบการบริหารงานตามโครงสร้างของเทศบาล เป็นภารกิจที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนางานของเทศบาล ในด้านการพัฒนาชุมชน การพัฒนาเศรษฐกิจ ดังนั้นบุคคลที่จะมาทำหน้าที่ปกครองบ้านเมืองรับผิดชอบการบริหารงานเทศบาล ต้องมีคุณสมบัติที่เหมาะสมหลายประการทั้งด้านคุณธรรมจริยธรรม

อุดมการณ์ ภาวะผู้นำ รวมถึงความรู้ความสามารถ เพื่อจะได้นำพาเทศบาลให้มีความเจริญก้าวหน้าสอดคล้องกับนโยบายการปฏิรูประบบราชการและพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และระเบียบหรือข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง (อุตร ตันติสุนทร, 2546 : 11)

เทศบาลตำบลนาเชือก อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม เป็นอีกหนึ่งเทศบาลที่มีความมุ่งมั่นในการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของเทศบาล และให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในพื้นที่มาช้านาน เพื่อประโยชน์ของประชาชน โดยการบริการสาธารณะของเทศบาลมาจากนโยบายในการบริหารของคณะผู้บริหารที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น แยกเป็น 5 ด้าน ได้ดังนี้ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การจัดการสิ่งแวดล้อม และทรัพยากรธรรมชาติ การพัฒนาเศรษฐกิจ การพัฒนาด้านสังคม และการพัฒนาด้านการเมืองและการบริการ เทศบาลตำบลนาเชือกได้มีการให้บริการในแต่ละด้านให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นให้มากที่สุด การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาเชือกจะมีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนได้หรือไม่ ผู้ที่ให้คำตอบได้ดีที่สุด คือ ประชาชนผู้รับบริการ ดังนั้น การวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนจากการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาเชือกโดยกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนอย่างเป็นระบบ จึงเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพของการให้บริการสาธารณะของเทศบาล เพื่อให้บริการดังกล่าวมีคุณภาพตรงตามความต้องการของประชาชน และสามารถแก้ไขข้อบกพร่องได้อย่างตรงจุด นอกจากนี้ ยังเป็นการสร้างกระบวนการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณะอย่างเป็นระบบและเป็นรูปธรรม

จากการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนาเชือกที่ผ่านมา ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นเจ้าหน้าที่ในเทศบาลตำบลนาเชือก และมีภารกิจที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการกับประชาชน จึงต้องการที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาเชือก จากการให้บริการที่ผ่านมา และศึกษาถึงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ และความต้องการของประชาชนเกี่ยวกับการปรับปรุงแก้ไขหรือการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาเชือก เพื่อผู้วิจัยจะได้นำไปเสนอต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานพัฒนา และปรับปรุงแก้ไขปัญหาในการให้บริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนเทศบาลตำบลนาเชือกต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาเชือก อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาเชือก อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา และชุมชน
3. เพื่อศึกษาถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชน ต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาเชือก อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม

สมมติฐานการวิจัย

ประชาชนที่มีเพศ อายุ อาชีพ การศึกษา และชุมชน ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาเชือกแตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาเชือก อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม โดยกำหนดขอบเขตในการศึกษาไว้ดังนี้

1. ขอบเขตประชากร

1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือประชาชนที่มีภูมิลำเนาในเขตเทศบาลตำบลนาเชือก อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 5 ชุมชน มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 4,160 คน (สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลนาเชือก, 2551:14)

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชน ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลนาเชือก อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 365 คน โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตามสูตรของ ทาโร ยามาเน (บุญชม ศรีสะอาด, 2545:7)

2. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา มีดังนี้

2.1 ตัวแปรต้น ได้แก่

- 2.1.1 เพศ
- 2.1.2 อายุ
- 2.1.3 อาชีพ

2.1.4 การศึกษา

2.1.5 ชุมชนในเขตเทศบาลตำบลนาเชือก จำนวน 5 ชุมชน

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาเชือกทั้ง 5 ด้านดังนี้

1. ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน
2. ด้านการพัฒนาสิ่งแวดล้อมและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ
3. ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ
4. ด้านการพัฒนาสังคม
5. ด้านการพัฒนาการเมืองและการบริการ

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ระหว่าง เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2552 – เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2553

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจของประชาชน หมายถึง ความรู้สึกในทางที่ชอบ หรือไม่ชอบของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาเชือกทั้ง 5 ด้าน
2. บริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมทางด้านการบริการประชาชนที่ทางเทศบาลตำบลนาเชือกเป็นหน่วยงานรัฐจัดให้มีเพื่อรับผิดชอบ และอำนวยความสะดวกต่อประชาชนในเขตพื้นที่ เป็นการให้บริการที่มีทางเลือกที่หลากหลาย โดยบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาเชือกแบ่งออกเป็น 6 ด้าน ตามแนวทางการพัฒนาของเทศบาลดังนี้
 - 2.1 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน หมายถึง ทางเทศบาลตำบลนาเชือกได้จัดให้มีการก่อสร้าง ปรับปรุง บำรุงรักษา บูรณะ วัสดุ อาคาร สถานที่ต่างๆ ที่เป็นที่สาธารณะและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน เช่น ถนน สะพาน ทางเท้า ทางระบายน้ำ หรือ การจัดให้มีแสงสว่างตามถนน การพัฒนาแหล่งน้ำอุปโภค บริโภค และการเกษตร
 - 2.2 ด้านสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ หมายถึง เทศบาลตำบลนาเชือกทำการดูแลรักษา การอนุรักษ์ และการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมภายในพื้นที่ให้มีความอุดมสมบูรณ์ และเป็นประโยชน์ต่อประชาชน เช่น มีการพัฒนาระบบการจัดการโดยใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม การจัดระบบบำบัดน้ำเสีย และกำจัดขยะมูลฝอย การอนุรักษ์และ

ฟื้นฟูป่าชุมชน การรณรงค์ในการสร้างจิตสำนึกในการอนุรักษ์และฟื้นฟู รวมถึงการจัดการ
อย่างรู้คุณค่าของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

2.3 ด้านเศรษฐกิจ หมายถึง เทศบาลตำบลนาเชือกมีการส่งเสริมประชาชนทางการ
ผลิต พัฒนาการการตลาด การลงทุน และการพัฒนาธุรกิจชุมชน เช่น การส่งเสริมให้ประชาชน
สามารถเข้าถึงแหล่งทุนของภาครัฐในการประกอบอาชีพ การปรับปรุงตลาดให้ได้มาตรฐาน
เป็นตลาดนำซื้อ การส่งเสริมให้มีการนำภูมิปัญญาท้องถิ่นมาใช้ในการเพิ่มผลผลิต และสร้าง
มูลค่า มีการจัดหาจัดตั้งศูนย์แสดงสินค้าของประชาชน จัดให้มีร้านค้าชุมชน

2.4 ด้านสังคม หมายถึง การพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตเทศบาลตำบล
นาเชือกให้มีศักยภาพในการดำรงชีวิตในสังคมอย่างมีคุณภาพและเป็นสุข มีการสร้างความ
เข้มแข็งให้กับชุมชน ทั้งทางการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพการศึกษา การกีฬา ศิลปวัฒนธรรม
ระบบสาธารณสุข ระบบสวัสดิการ

2.5 ด้านการเมืองและการบริการ หมายถึง เทศบาลตำบลนาเชือกได้มีการจัด
ระบบงานและบุคลากรเพื่อเตรียมพร้อมและรองรับการบริการประชาชนอย่างทั่วถึง และมี
ประสิทธิภาพ ทำการส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมของประชาชน
โดยการร่วมแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ การกำหนดนโยบายในระดับชุมชน การจัด
ประชาคม เพื่อมีส่วนร่วมในการพัฒนาเทศบาล รวมถึงการให้ประชาชนเข้าร่วมตรวจสอบ
ความถูกต้อง โปร่งใสในการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลนาเชือก

3. ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตเทศบาลตำบลนาเชือก
มีอายุตั้งแต่ 18 ปี ขึ้นไป และมีรายชื่อในทะเบียนราษฎรที่มีสิทธิในการเลือกตั้ง

4. ชุมชน หมายถึง ชุมชนในเขตเทศบาลตำบลนาเชือกทั้ง 5 ชุมชน ได้แก่ ชุมชนบ้าน
นาเชือก หมู่ที่ 1 ชุมชนกุศรัง หมู่ที่ 2 ชุมชนสันติสุข หมู่ที่ 3 ชุมชนกุศรังพัฒนา หมู่ที่ 4 ชุมชน
จิงแคง หมู่ที่ 5

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ข้อมูลที่ได้รับจากการวิจัยครั้งนี้จะนำไปสู่การปรับปรุงเปลี่ยนแปลง และแก้ไข ใน
การให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนเทศบาลตำบลนาเชือกให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลนาเชือก

2. ผลที่ได้จะนำไปเสนอต่อผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้ใช้เป็นแนวทางในการปรับรูปแบบ
โครงสร้างองค์กรตลอดจนการบริการให้เหมาะสม